

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-10054
Otsuse kuupäev 16.10.2024
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja OÜ TEZ Tour (11468166)

Tarbija nõue reisisitu alandamine 50% reisipaketi maksumusest.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue. Kauplejal hüvitada tarbijale 318 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 24.07.2024.

Avalduse kohaselt sõlmis tarbija 17.06.2024 reisikorraldajaga OTA Airguru OÜ vahendusel kolme reisija jaoks pakettreisilepingu nr 22853885 reisiks Türgi ajavahemikus 02.07.-10.07.2024. Reisi majutuseks oli valitud hotell Club Bayar Beach 4*., toitlustus AI (kõik hinnas). Leping nägi ette 8 ööd hotellimajutust. Tarbija pidi reisipaketi eest tasuma vahendajale 1272 eurot, milleks sõlmiti järelmaksuleping Inbankiga.

Lõpliku hotellivaliku tegi tarbija hinna, piltide, kirjelduse põhjal ja valitud sai Club Bayar Beach (4 täрни).

Hotellis kohapeal pakuti parimat tuba. Ilmnesid järgmised probleemid: konditsioneer ei tööta (vesi tilkus, tekkisid jääpurikad), riidekapp lagunes ära (kogu reisi ajal oli uks eest ära), voodipesu, rätikud olid plekilised (vahetatuna, uutena), koristust tehti lohakalt (tuba, WC), rõdu oli kogu reisi koristamata, külmkapp ei hoidnud külma, seinal tapeet lahti ja viimasel päeval voodi kohal olnud tapeet kukkus peale, hotelli tel (toas, korrustel) ei töötanud (seega abi kutsumine raskendatud, kuna tuba asus 3. korrusel), hotelli lift ei töötanud mitu päeva, sööginõud olid mustad (nt tassi servas huulepulga jälg), söögisaalis toidu peal olid putukad (eriti salatil), ka joogivesi ei paistnud puhas (mustad tükikesed sees), puuvili määrdunud, lahtine liha/kala/kartul jms soe toit seisis mitu tundi õues sooja käes, bassein samuti koristamata, lapsed oksendasid basseini ja ei toimunud selle järgselt puhastust.

Proovitud tuba vahetada reisi jooksul, kuid saadi vastuseks, et see on hotelli parim tuba.

2 päeva pärast hotelli saabumist sai reisiseltskonnast (6 inimest) terviserikke 3 inimest, reisi lõpuks

olid kõigil mingisugused haigussümptomid - iiveldus, oksendamine, kõrge palavik, kõhuvalu.

3 inimest vajas ka haiglaravi (1 päev ravil), arsti sõnul oli tegemist infektsiooniga (põletikunäit veres üle normi), kas toidust või basseini veest. Lisaks oli märgata, et terviserikke ei saanud ainult reisija seltskond, vaid paljud, sest kiirabi käis mitu korda ja kaebusi esitasid ka teised hotellikülalastajad.

Selle kõige tõttu ei saanud reisijad hotelli toitu/jooki enam tarbida ja oldi sunnitud ostma sööki isiklikest vahenditest (kuigi pakett oli AI).

Lisaks mainib reisija hotelli vastuvõtu administraatori(te) ebameeldivat suhtumist, iga küsimuse ja probleemi peale naerdi, ei suhtunud tõsiselt, lahendama ei asunud probleemi koheselt.

Väga raske oli ühendust saada ka haigestumispäeval reisikorraldaja reisikonsultandi/giidiga. Kui see lõpuks õnnestus, siis pakkus lahendust ja oli abiks. Kaupleja poole ei ole pöördunud. Reisija märgib, et kirjutas 07. juulil 2024 ainult giidile ja viimane ütles, et midagi ei saa teha.

Reisija soovib saada tagasi poole reisisast.

Reisikorraldaja vastuse järgselt on tarbija lisanud, et ei ole rahul reisikorraldaja pakutud hüvitise suurusega.

Reisija pere puhkuse kvaliteet oli oluliselt häiritud mitte ainult puuduliku koristuse tõttu vaid ka seetõttu, et hotellis oli ebanormaalne keskkond ja puhkust nagu ei olnudki, kogu aeg oldi toas ja söödi ainult poest ostetud toitu. Probleemid esinesid iga päev, mitte ainult ühel päeval.

Reisija leiab, et 20% hüvitis majutuse maksumusest ei kajasta kõiki probleeme, millega tuli reisil silmitsi seista.

27.08.2024 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbijate avaldusele 11.09.2024 kirjaga. Kaupleja pakub sobimatu hotellivaliku kompensatsiooniks 20% majutuse maksumusest, mis moodustab 100,80 eurot.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma 26.01.2024 vastuses, et kliendi valitud hotell on soovitatud kui sobiv eelarveliseks noortepuhkuseks. Valitud hotell on kogu rannikul üks odavamatest. Hotell ei ole soovitatav lastega peredele puhkuseks.

Hotelli hinnang on madal — vaid 4,5 punkti 10-st Booking.com-s ning paljude teiste turistide arvustused peegeldavad samuti madalat teenindustaset ja hotelli üldist kvaliteeti.

Reisikorraldaja mõistab, et kliendi viibimine hotellis Club Bayar Beach oli rikutud puuduliku koristuse, toidu kvaliteedi ja terviseprobleemide tõttu. Sellistes olukordades on väga oluline viivitamatult ühendust võtta giidi või oma reisibürooga, et küsida võimalust teise hotelli ümberpaigutamiseks. Kahjuks ei ole reisikorraldaja saanud klientidelt taotlust ümberpaigutamise kohta ja seetõttu ei saanud ta neid aidata kõige vajalikumal hetkel.

Kaupleja rõhutab, et Türgi hotellide tärihinnangud on subjektiivsed ning nad soovivad alati

oma klientidel mitte tugineda ainult tärnidele ja fotodele vaid hoolikalt uurida ka viimaseid arvustusi hotellide kohta.

Kuna kliendid ei esitanud kaebusi lennu ja transfeeride kohta, mida kasutati, saab kaaluda hüvitist ainult majutuse eest. Majutuse maksumus kolmele inimesele 8 öö eest on 504 eurot (või 63 eurot öö kohta). Perepuhkuseks sobimatu hotelli valiku kompensatsioonina on reisikorraldaja valmis hüvitama 20% majutuse maksumusest, mis moodustab 100,80 eurot.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja esitatud tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele osaliselt.

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel.

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 17.06.2024 pakettreisilepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 866 lg 1 tähenduses.

Komisjon tuvastas, et sõlmitud leping vastab sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele VÕS § 52 lg 1 ja 2 tähenduses. Lepingu sõlmimine toimus sidevahendina interneti kasutades. Puuduvad VÕS § 53 lg 2 toodud välistused.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes reisisasu alandamise nõudena.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele.

VÕS § 877 lg 1 järgi reisikorraldaja vastutab lepingu täitmise eest reisija ees, sõltumata sellest, kas lepingulised kohustused peab täitma tema ise või keegi teine.

Komisjon kontrollis, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda reisisasu alandamist majutuse ja toitlustuse lepingutingimustele mittevastavuse tõttu.

Tarbija on nõudnud kauplejalt reisisasu alandamist 50 % pakettreisi maksumusest ehk 636 euro ulatuses.

VÕS § 875 lg 1 kohaselt reisija peab lepingu rikkumisest teatama reisikorraldajale või vahendajale viivitamata. Asja materjalidest nähtub, et tarbija oli reisikorraldaja giidi teavitanud majutuse puudustest sõnumite teel 07.07.2024 ehk alles reisi kuuendal päeval.

Hotell tunnistab oma vastuses, et hotelli hinnang on madal ja kliendi viibimine hotellis Club Bayar

Beach oli rikutud puuduliku koristuse, toidu kvaliteedi ja terviseprobleemide tõttu.

Kaupleja poolt puuduste tunnistamise ja kompensatsiooni pakkumisega

on tõendatud tarbijale pakutud majutuse ja toitlustuse mittevastavus lepingutingimustele. Samuti tõendavad majutuse mittevastavust tarbija poolt kohapeal tehtud fotod.

VÕS § 100 järgi on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine.

Komisjon leiab, et lepingutingimustele mittevastava majutuse ja toitlustuse pakkumisega rikkus kaupleja mittekohase täitmisega poolte vahel sõlmitud lepingut.

Kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja kasutada seaduses ettenähtud õiguskaitsevahendeid.

VÕS § 875 lg 1¹ kohaselt reisikorraldaja peab rikkumise kõrvaldamiseks võtma omal kulul tarvitusele mõistlikud abinõud.

Nimetatud sätte mõtte kohaselt on reisikorraldaja kohustuseks pärast rikkumisest teada saamist ise pakkuda tarbijale sobivat lahendust.

Kaupleja on oma vastuses märkinud, et ta ei saanud klientidelt taotlust ümberpaigutamise kohta ja seetõttu ei saanud ta neid aidata kõige vajalikumal hetkel.

Komisjon märgib, et vaidlusalusel juhtumil korral oli kaupleja kohustuseks rikkumise heastamisel tarbijaga ühendust võtta mõistlike lahenduste pakkumiseks, mitte vastupidi. Kauplejal oli selleks olemas tarbija telefoninumber.

Kaupleja ei esitanud komisjonile tõendeid, mis kinnitaks tarbija teavitamist toa vahetamise võimalusest. Seetõttu leiab komisjon, et kaupleja ei ole pakkunud tarbijale rikkumise kõrvaldamiseks mõistlikke abinõusid.

VÕS § 877 lg 2 kohaselt sama seaduse §-des 875 ja 876 sätestatu ei välista ega piira reisija õigust nõuda talle lepingu rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist ja alandada reisisasu.

VÕS § 877 lg 2¹ kohaselt ei ole reisijal õigust alandada reisisasu, kui reisikorraldaja tõendab, et mittevastavus tulenes reisijast. Kaupleja ei ole komisjonile tõendanud, et mittevastavus tulenes reisijast.

Komisjon leiab, et tuvastatud asjaoludest lähtuvalt on tarbijal õigus nõuda kauplejalt reisisasu alandamist 25 % ulatuses reisipaketi maksumusest ehk summas 318 eurot.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Margus Kingisepp

/allkirjastatud digitaalselt/